



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión escolar y calidad del servicio en la institución
educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa
Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORA:

Br. PARIONA CAYLLAHUA, Rosa Alejandra

ASESOR:

Dr. QUISPE HUAYTA, Agustín

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

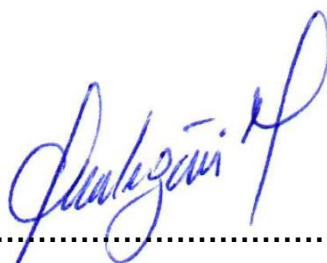
PERÚ – 2018

Página del jurado



Mg. CARRANZA YUNCOR, Nelly Roxana

Presidenta



Dr. AROSTEGUI MELGAR, Oswal

Secretario



Dr. QUISPE HUAYTA, Agustín

Vocal

Dedicatoria

A mi familia, por acompañar
de manera sostenida mis
horas de lucha y búsqueda
de desarrollo profesional.

Rosa

AGRADECIMIENTO

Al doctor César Acuña Peralta, por su capacidad de gestión empresarial, por aportar por la educación de nuestro país, por haber logrado que los profesionales de la educación desarrollen su profesionalidad en la Escuela de Posgrado.

A los maestros de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, por sus amplios conocimientos y dedicación en la formación continua de docentes en servicio.

Al asesor de la presente investigación Dr. Quispe Huayta, Agustín; por su capacidad profesional, sus orientaciones pertinentes y oportunas; por su preocupación en garantizar la calidad de las investigaciones en la escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”.

Al personal directivo y docentes de la Institución Educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco -Ayacucho, por su apertura a la aplicación de los instrumentos y la recogida de datos de la presente investigación.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, para optar el grado de Maestro en Administración del Educación, presento ante ustedes la tesis titulada: “Gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre Gestión escolar y calidad del servicio.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo, se deja a vuestra consideración el informe final de investigación, según las exigencias establecidas por la universidad, para su evaluación y aportes de mejora.

Autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
II. METODO	33
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	33
2.3 Población, muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61

VII. REFERENCIAS	62
ANEXOS	
ANEXO 1: Matriz de consistencia	65
ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos	68
ANEXO 3: Constancias	72
ANEXO 4: Datos de resultados	73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	40
Gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 2	41
Gestión institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco- Ayacucho, 2018.	
Tabla 3	42
Gestión pedagógica en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018	
Tabla 4	43
Gestión administrativa en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco- Ayacucho, 2018.	
Tabla 5	44
Calidad de servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco- Ayacucho, 2018.	
Tabla 6	45
Dirección institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 7	46
Soporte al desempeño docente en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 8	47
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 9	48
Uso de la información en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 10	49
Infraestructura y recursos para el aprendizaje en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Tabla 11.	51
Prueba de normalidad	
Tabla 12.	52
Correlación entre las dimensiones de la variable gestión escolar y la variable calidad del servicio.	

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	40
Gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 2	41
Gestión institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 3	42
Gestión pedagógica en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 4	43
Gestión administrativa en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 5	44
Calidad de servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 6	45
Dirección institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 7	46
Soporte al desempeño docente en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 8	47
Trabajo conjunto con las familias y la comunidad en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 9	48
Uso de la información en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	
Figura 10	49
Infraestructura y recursos para el aprendizaje en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco - Ayacucho, 2018.	

RESUMEN

Esta investigación se ha realizado con el propósito de determinar la relación existente entre la gestión escolar y la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco – Ayacucho, en el año 2018.

Desde el paradigma cuantitativo, la investigación no experimental y utilizando el diseño descriptivo correlacional se ha realizado esta investigación considerando una población y muestra de 20 docentes de la Institución Educativa “Pedro Crisólogo Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco. Se hizo uso de la técnica de la encuesta para el recojo de la información y los cuestionarios sobre gestión escolar y calidad del servicio educativo. Los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial se utilizó para realizar la prueba de hipótesis coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Los resultados de la investigación permitieron determinar que existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco”, esto se refleja en el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,770.

Palabras Clave: Gestión escolar, Calidad del servicio.

ABSTRACT

This research has been carried out with the purpose of determining the relationship between school management and the quality of the service in the educational institution "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" of Santa Cruz De Ñuñunhuaycco - Ayacucho, in the year 2018.

From the quantitative paradigm, the non-experimental research and using the descriptive correlational design, this research has been carried out considering a population and sample of 20 teachers from the Educational Institution "Pedro Crisólogo Orosco" of Santa Cruz De Ñuñunhuaycco. The survey technique was used to collect the information and the questionnaires on school management and educational service quality. Data were processed using descriptive statistics and inferential statistics was used to perform the Rho Spearman correlation coefficient hypothesis test.

The results of the investigation allowed to determine that there is a direct relationship between school management and the quality of service in teachers of the educational institution "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco", this is reflected in the correlation coefficient of Rho Spearman 0.770.

Keywords: School Management, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones del ámbito educativo han generado diversos métodos y procesos que le permitan desarrollar sus funciones estratégicamente, tomando en cuenta todos aquellos elementos y eventos presentes en el entorno y desarrollando estrategias que le permitan solucionarlos o reducir el impacto de las mismas, constituyéndose así el desarrollo de estos procesos como un elemento clave del éxito y la permanencia institucional. Estos procesos se desarrollan de una forma vertiginosa e inmediata, sin embargo, deben de analizarse y adecuarse a la realidad de cada institución, a fin de lograr una transformación organizacional óptima y acorde al entorno y a la realidad en la que se desenvuelve. Por ende, es responsabilidad de cada directivo y responsable del manejo de la institución el realizar la gestión más efectiva para el desarrollo de estos procesos.

Además, se entiende que la educación que se brinda a la población constituye el eje fundamental que contribuye al desarrollo y progreso de la sociedad, siendo las instituciones educativas las encargadas de brindar este servicio, la responsabilidad del éxito de la educación recae sobre los directivos de las instituciones, quienes deben desarrollar acciones y procesos que permitan detectar las deficiencias y amenazas que afronta la institución, a fin de superarlas y fortalecer la institución para brindar un servicio educativo de mayor calidad y efectividad a la población.

En el contexto internacional, se puede señalar que ha surgido diversos investigadores e instituciones han desarrollado diversos esfuerzos a fin de determinar la forma más efectiva de gestionar una institución, ya que entienden que es el motor del progreso, de la evolución social. Dentro de los principales investigadores se pueden

mencionar a Chiavenato, Robbins, Dessler, Martínez, Cantón, entre otros, quienes han señalado que un elemento principal en una gestión educativa exitosa es el directivo o líder, quien debe poseer las capacidades necesarias que le permitan transformar la institución generando procesos de gran significatividad, acorde a las necesidades y cambios sociales. Sin embargo, muchas instituciones presentan serias deficiencias en torno a la gestión escolar, observándose que desarrollan sus actividades de forma desarticulada, no consideran a su personal como elemento clave de la actividad institucional, por ende, no generan condiciones para su bienestar y su desarrollo, no desarrollan procesos de planificación en el desarrollo de actividades, no desarrollan una visión a futuro sobre lo que debe lograr la institución. Esto demuestra una baja gestión escolar, lo cual genera que la institución educativa ofrezca un servicio educativo de muy baja calidad, poco pertinente a la realidad social y sin satisfacer las necesidades y demandas de la sociedad en materia educativa.

A nivel nacional, igualmente en los últimos años ha surgido un gran interés por evaluar la forma en que se gestionan las actividades escolares y se brindan a la sociedad los procesos educativos, analizando principalmente como se desenvuelve el gerente educativo y de cómo su desempeño influye en la calidad con la que se desarrollan las actividades institucionales, así como en el nivel de competitividad que demuestra frente a otras instituciones en la sociedad.

Este interés se acrecienta al observar que diversas instituciones no gestionan adecuadamente sus procesos de modo que no cumplen sus actividades con efectividad, no obtienen ventajas competitivas, no aprovechan las oportunidades, ni logran generar una adecuada imagen ante la sociedad (Molina, 2008).

Comparando la gestión escolar con los estándares y requerimientos establecidos por el Ministerio de Educación, se puede mencionar que las instituciones educativas no logran desarrollar procesos educativos

idóneos, no desarrollan un adecuado liderazgo pedagógico, no cumplen con los objetivos de aprendizaje esperados, no cumplen con la capacitación docente de modo que con su desempeño no influyen adecuadamente en los estudiantes. Esto genera que el servicio educativo que ofrece la institución sea considerado como de baja calidad, generando incomodidad en los padres (MINEDU, 2011).

En el contexto regional se observa también que las instituciones educativas desarrollan sus actividades bajo grandes cuestionamientos de la población, quienes indican que presenta una muy baja calidad debido a que no desarrollan procesos pedagógicos adecuados que contribuyan a una buena formación del estudiante, esto debido principalmente a que las instituciones no cuentan con personal que permita realizar una gestión escolar óptima.

En la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” se observa una realidad igual de preocupante, observase que en dicha institución no planifican adecuadamente sus actividades institucionales, no contribuyen a la mejora de los procesos pedagógicos, así como evitan realizar alguna modificación en sus procesos administrativos, lo cual genera que la gestión escolar que desarrolla la institución no responda a las demandas de los estudiantes. Esto genera el desarrollo de un servicio con una dirección institucional negativa, que no se preocupe por brindarle un soporte al docente, por no vincular a docentes y padres de familia en la planeación de la sociedad, lo cual genera que se desarrolle una baja calidad en el servicio ofrecido.

Frente a este problema detectado, se pretende desarrollar este trabajo científico que analiza y tiene la meta de hacer una reflexión acerca de la relación existente entre: Gestión escolar y calidad del servicio educativo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Ramírez, N. (2013). "Percepción de la calidad de servicio admitida por los usuarios en una institución en México". México. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma. Utilizaron la metodología basada en el diseño experimental correlacional. El total de la muestra fue de 58 usuarios. El instrumento aplicado para la obtención de datos fue la encuesta. Finalmente se logró concluir que: La investigación señala que, para un usuario, los principales factores que considera necesario percibir en la utilización de un servicio para considerarlo de calidad se pueden mencionar un trato cordial y amable, la efectividad en el servicio y atención brindada, por otra parte, consideran que el servicio fue de poca calidad si al utilizarlo perciben un tiempo de espera muy prolongado y un mal trato del personal. En base a estas percepciones, muchos usuarios manifiestan que el servicio que les brinda las instituciones públicas son de menos calidad que los servicios brindados por las instituciones privadas.

Fúnez, D. (2014). "La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos". Honduras. Tesis de maestría. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Utilizaron la metodología basada en un enfoque cuantitativo, un diseño transversal y con un alcance descriptivo. El total de la muestra fue de todos los docentes del I Ciclo de Educación Básica. El instrumento aplicado para la obtención de datos fue la encuesta. Finalmente se logró concluir que: El centro de Educación Básica "República de Argentina" de la comunidad de Dapath según los criterios establecidos y estudiados en el PEC, pretende llevar a cabo un modelo de gestión estratégica pero debido a la mala operatividad que el personal docente y administrativo ha hecho del modelo, no se han logrado los objetivos institucionales. A nivel escrito del documento se encierran establecidas claramente las características, los principios, las herramientas y las dimensiones que el modelo implica para llevar a cabo un proceso de gestión exitoso. Ya en la práctica los involucrados no llevan a

cabo los procesos determinados en la planificación estratégica. Las acciones se realizan de manera aislada a la planificación.

Del Cid, G. (2013). "La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro". Honduras. Tesis de doctorado. Universidad Católica de Honduras. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 47 docentes de trabajan en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso desparta mentí de Yoro. Se utilizó como instrumento el tipo escala de Likert y una guía de observación de clases. Finalmente se logró concluir que: el desarrollo de la investigación permitió constatar que muchos de los estudiantes consideran de vital importancia la formación de sus docentes, considerando que a mayor grado académico conseguido por los docentes y la pertinencia de su profesión con la materia que imparte en la institución, constituyen factores fundamentales para considerar el servicio recibido de calidad. En esta perspectiva, se evidencia que muchos estudiantes consideran que el servicio que brinda la institución en materia educativa es deficiente, de baja calidad, debido a que muchos de los docentes enseñan una materia educativa sin estar formados profesionalmente en la misma y si poseen una formación profesional no se han esforzado por adquirir un mayor grado académico, lo cual genera disconformidad en los estudiantes.

1.2.2. A nivel nacional

Ramos, G. (2016). "Habilidades gerenciales del director y gestión de la calidad del servicio en instituciones educativas de Ica, 2015". Perú. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. La metodología del presente trabajo se desarrolló en base a un diseño transeccional correlacional causal. Muestra fue de 194 docentes. Para lograr una correcta obtención de datos se desarrolló y aplicó el cuestionario como instrumento. Concluyendo lo siguiente: en el desarrollo de la investigación y el análisis de los resultados se puede señalar que existe una relación alta y la forma en cómo se gestiona la institución en la búsqueda de la calidad y el nivel de habilidades

directivas que posee el directivo, pudiéndose concluir que entre mejores habilidades directivas se posean se logrará gestionar un mejor nivel de la calidad.

Alhuay, M. (2017). "Gestión Escolar y gestión de recursos humanos en los CEBAS de la UGEL 07 – San Borja, 2015". Perú. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional. El total de la muestra fue de 134 docentes. Para lograr una correcta obtención de datos se desarrolló y aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que: en el análisis de los resultados obtenidos, se puede mencionar que el desarrollo de una adecuada gestión escolar está relacionado significativamente con la adecuada gestión del recurso humano de las instituciones, Por lo tanto, se puede mencionar si la institución desea gestionar de una forma más eficaz el recurso humano con el que cuenta la institución debe de incrementar la efectividad en el proceso de gestión escolar.

Valderrama, N. (2015). "La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015". Perú. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. Es un estudio sustantivo descriptivo de diseño no experimental transversal y relacional causal. La muestra fue probabilística correspondiente a docentes de educación secundaria. Para lograr una correcta obtención de datos se desarrolló y aplicó el cuestionario como instrumento. Finalmente se concluye que: en el análisis de los resultados obtenidos, se puede mencionar que la resolución optima de los conflictos que se originan dentro de la institución está relacionada significativamente con el desarrollo adecuado de una gestión escolar dentro de las instituciones, Por lo tanto, se puede mencionar si la institución desea resolver sus funciones de una forma más eficaz se debe de incrementar la efectividad en el proceso de gestión escolar.

La gestión escolar influye positivamente en la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015, de acuerdo a $R=0.930$, $R^2= 0,864$ y una significatividad estadística de 0.000 probándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula, por lo tanto, se concluyó que existe influencia del 86,4% entre las variables.

1.2.3. A nivel regional

Areche, V. (2013). "Gestión Institucional y la Calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio "María Auxiliadora" de Huamanga-Ayacucho". Perú. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. El tipo de investigación de dicha investigación es descriptiva correlacional y corresponde a un diseño no experimental. El total de la muestra fue de 145 padres de familia y 21 docentes. Se usó como instrumento un cuestionario estructurado por ítems en escala Likert. Concluyendo lo siguiente: resulta evidente una relación significativa entre las variables de estudio, que se refleja en los valores obtenidos $r= 77.4\%$, $\chi^2=126.546$; $p - \text{valor}=0.000 < 0.05$; Inercia $=72.2\%$. Además, cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ($r=97.1\%$; $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión escolar

1.3.1.1. Definición de gestión escolar

Según Alarcón (2013) es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan logros objetivos educativos a nivel nacional e internacional. Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para el futuro.

Así mismo Carrasco (2013) indica que la gestión escolar es la capacidad para cumplir con los logros de aprendizajes de la institución educativa. Las acciones están relacionadas a la planificación, asignación de recursos,

evaluación permanente, desarrollo de los profesionales de la institución y por cierto, dar espacios para generación de comunidades de aprendizaje.

Por su parte Moscoso (2013), es el proceso que busca impulsar la conducción de la actividad escolar hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas.

Además, Flores (2012) señala que es un proceso que busca construir un conjunto de información, relacionada a la teoría y a la práctica, que delimita la forma en que se debe desarrollar las actividades de la institución educativa, principalmente aquellas vinculadas al acto pedagógico y formativo que se brinda a los estudiantes, así como el rol que deben cumplir todos aquellos actores vinculados, definiéndolos claramente dentro del currículo educativo de la institución. En este sentido, al hacer referencia a la gestión que se desarrolla con un propósito escolar, se habla de desarrollar un conjunto de proceso que unan todos los elementos de la institución y los encaminen a la actividad formadora que se realiza en el aula de clases.

1.3.1.2. Importancia de la gestión escolar

Para Flores (2012) el desarrollo de los diversos procesos de gestión escolar es de suma importancia para la actividad institucional, debido a que su desarrollo se orienta a generar una estructura organizacional cuyos elementos están estratégicamente formulados y posicionados para desarrollar el acto pedagógico dentro de la institución, generando para ello la fluidez en la comunicación y el desarrollo de los procesos institucionales, asegurando que la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de cada proceso contribuya a atender la demanda de los estudiantes, a potenciar el desempeño de los docentes, así como a solucionar y a afrontar los problemas de modo que se asegure así el éxito institucional.

Es en este sentido, que diversos autores mencionan que el desarrollo de una adecuada gestión escolar es un indicador fundamental de la calidad en el servicio de una institución educativa que se refleja en los resultados

alcanzados por la actividad institucional. La gestión escolar, resalta la importancia que tiene la organización de las actividades no solo dentro del aula, sino de toda la institucional en general, en el desarrollo de una formación óptima a los estudiantes, en la generación de nuevos aprendizajes, en la adquisición de buenas competencias, así como en el desarrollo de un ambiente institucional con condiciones optima que aseguren el bienestar del estudiante y por ende su óptimo desarrollo.

El desarrollo de la gestión escolar busca involucrar a todos los actores y todos los elementos que participan en el proceso pedagógico, desde el personal que labora en la institución (docentes, directivos, estudiantes, familiares, etc.) hasta los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad (económicos, maquinarias, equipos, etc.) generando entre ellos una interrelación optima, de modo que cada actor educativo cuente con todos los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones dentro de la institución educativa, contribuyendo así, desde el cumplimiento de esta función, al éxito institucional logrando una formación optima en el estudiante

1.3.1.3. Dimensiones de la gestión escolar

El Ministerio de Educación (2011) plantea las siguientes dimensiones:

- Gestión institucional: Abarca las formas en la que se organiza una institución, en su sistema, informe y responsabilidades de los actores que integran la comunidad educativa, la forma en la que se relacionan, además de las normas explícitas e implícitas por las que se rigen.
- Gestión pedagógica: Se refiere a las opciones educativo – metodológicas que tiene una institución como la planificar, evaluar y certificar. Además, abarca las praxis pedagógicas y la constante actualización, en el incremento de la formación profesional del docente.
- Gestión administrativa: es la conducción de los recursos que tiene una institución educativa, estos son: (materiales, control de información, recurso humano, procesos técnicos, tiempo).
- Gestión comunitaria: Son las respuestas que da la institución en función a los menesteres de la población, las interrelaciones de la escuela con el

contexto (vecinos, APAFA, entre otros) así mismo las redes de apoyo que tiene con otras instituciones.

1.3.1.4. Funciones de la gestión escolar

Según De la O (2014) señala que la gestión escolar debe cumplir con las siguientes funciones:

- Incentivar que el desarrollo de procesos interrelacionados que tengan como finalidad el logro de la calidad en cada actividad institucional a desarrollar, no como un proceso aislado, sino que forme parte de la cultura de la institución, procesos tales como la cooperación, el liderazgo, la autoevaluación, etc.
- Impulsar a la modernización de la institución, mediante la adquisición de recursos tecnológicos vigentes en el desarrollo de las actividades institucionales, así como la innovación de los diversos procesos institucionales, asegurando así el desarrollo de una actividad institucional acorde a la realidad social, que le permita brindar al estudiante una formación pertinente,
- Contribuir al desarrollo de procesos articulados, asegurando que todas las actividades que se desarrollan en la institución tengan la misma direccionalidad y contribuyan a lograr los objetivos y metas establecidas.
- Desarrollo de la estandarización de los procesos institucionales, desarrollando modelos sobre la forma correcta y pertinente en que se deben desarrollar las actividades institucionales, así como estableciendo indicadores que sirvan de referencia a los responsables del desarrollo o evaluación de dichos procesos dentro de la institución.
- El desarrollo de un enfoque de sistemas dentro de la actividad institucional, logrando que cada órgano institucional, cada miembro y cada proceso contribuya al desarrollo de procesos pedagógicos y formativos óptimos que aseguren la adquisición de aprendizaje en los estudiantes.

1.3.1.5. Ámbitos de la gestión escolar

La Secretaría de Estado de Educación de la República Dominicana (2009) señala que el desarrollo de la gestión escolar abarca los siguientes ámbitos educativos

-Desarrollo de actividades institucional de forma diligente y constante: debido principalmente a que el principal objetivo de todo proceso de gestión es el desarrollo de acciones de forma constante y pertinente las actividades necesarias para el logro de objetivos específicos. En este sentido, la gestión escolar busca definir correctamente que actividades se deben desarrollar, quienes serán los responsables, cuáles serán los plazos establecidos y los resultados esperados.

-Desarrollo de investigaciones dentro de la institución: dentro de este ámbito de acción, el proceso de gestión escolar comprende que la institución educativa esta expuesta a cambios constantes y muchas veces radicales, por ende, desarrolla diversos procesos de análisis e investigación con la finalidad de determinar cuál es el comportamiento de estos fenómenos, de detectar el impacto que generan estos cambios en el desarrollo de las actividades institucionales, así como de proponer métodos que permitan solucionarlos e impedir que impidan el normal desarrollo de la institución.

--Desarrollo de procesos para el desarrollo y la innovación: comprende el desarrollo de los constantes cambios que se presentan en el entorno social, principalmente en aquellos relacionados en los avances sociales, políticos y culturales y determinado como estos influyen en las demandas y necesidades de los ciudadanos quienes son a quienes se dirige el servicio educativo. Una vez comprendido esta influencia, se procede a realizar una reestructuración de la institución educativa y de los servicios que ofrece, a fin de responder a estas nuevas demandas y necesidades, a fin de brindar un servicio educativo más pertinente.

1.3.1.6. Enfoque teórico de la gestión escolar

Según Ramírez (2012) se sustenta en la Perspectiva Estratégica de la Administración, en la que se busca estudiar todos aquellos elementos que participan y se relaciona en el desarrollo de la gestión de la institución, tales como el elemento humano y sus perspectivas de desarrollo, el conocimiento organizacional, los métodos, técnicas y procesos desarrollados, los medios de dirección, así como las organizaciones, políticas sociales, cultura, etc. Según esta teoría, cualquier institución que brinde un servicio a los usuarios,

como lo es la institución educativa, posee un sistema organizacional abierto, es decir, está expuesto al entorno de modo que los elementos y factores presentes en el pueden influir significativamente en el desarrollo de sus actividades.

Según esta perspectiva, al tener el exterior una influencia tan grande para el desarrollo de las actividades, estas simplemente no se deben pasar por alto, por el contrario, se deben de desarrollar un conjunto de actividades que permitan desarrollar un proceso de análisis del entorno, a fin de determinar cuáles serían los principales factores sociales que pueden repercutir en la actividad institucional y en base a ellas, planificar y ejecutar un conjunto de medidas que permitan hacerles frente, ya sea superándolas o reduciendo el impacto de las mismas en la institución.

En este sentido, el autor señala que no solo es necesario que la institución este en la capacidad de desarrollar sus actividades de forma óptima, sino que además posea la capacidad para realizar una autorregulación estratégica de sus estructuras en función de las exigencias sociales.

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1. Definición de calidad de servicio

Para Sosa (2006) el término calidad no hace referencia a un atributo propio de un elemento, ya sea producto o servicio, sino que hace referencia a aquella característica que se le brinda a determinado elemento a través del trabajo humano o tecnológico y que le permita sobresalir entre otros elementos, ya sea en conceptos de utilidad, de uso, de apariencia, etc.

En este sentido Vergara et. al. (2011) el concepto de calidad dentro del ámbito educativo se define como la capacidad de la institución educativa para brindar un servicio de formación académica, administrativa y directiva que responda satisfactoriamente a las demandas y exigencias de los estudiantes, padres y sociedad en general e incluso, que las supere.

Además, Martell (2014) indica que la calidad de servicio referida al acto educativo se define como el logro óptimo, por parte de la institución, del nivel eficacia y la efectividad en cada proceso institucional que repercuta en la formación del estudiante, de modo que los resultados esperados vayan acorde a los estándares sociales, a los objetivos institucionales y a las

demandas de los estudiantes. Además, el autor señala que dentro de la institución educativa hacer referencia a la calidad del servicio ofrecido implica hablar del desarrollo y la búsqueda del perfeccionamiento constante de cada uno de los procesos institucionales desarrollados.

Así mismo Salas y Lucín (2013) señala que la educación dentro del ámbito de la calidad hace referencia a la promoción intencional por parte de la institución de brindar al estudiante una formación realizada de modo interrelacional y coparticipación estimable de todas las dimensiones del individuo con respecto a su satisfacción personal y con quienes conviven en un determinado entorno, para lo cual debe de gestionar todos los procesos educativos de modo que estos cumplan con las expectativas de los usuarios.

1.3.2.2. Importancia de la calidad de servicio

Para Najul (2011), la importancia de la búsqueda de la calidad del servicio “radica en que para lograr desarrollar y ofrecer a la comunidad un servicio educativo que satisfaga sus expectativas y necesidades, acordes a sus características y necesidades, las cuales son cada vez más cambiantes producto de los cambios presentes en la sociedad. En este sentido, es necesario que la institución realice una constante actualización de los procesos lo cual integran en ellas las NT (nuevas tecnologías) de modo que pueda haber una mejora significativa y pueda ser percibida como un servicio de calidad. Según el autor, a través del mejoramiento continuo se logra ser brindar un servicio educativo de mayor calidad; de allí que los miembros de la institución, deben de analizar y reflexionar constantemente sobre las actividades educativas que realiza, que les permita detectar las deficiencias y establecer las medias para superarlas. De modo que se proporcione a los integrantes de la institución educativa los conocimientos actualizados que puedan perfeccionar o corregir las deficiencias en el desarrollo de los servicios educativos. Hoy en día los servicios educativos tienen que tener un estándar de calidad para que los estudiantes pueden tener un aprendizaje significativo, porque de ella se va desprende las capacidades que posee para desarrollar cualquier tema de investigación.

1.3.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio

Según SINEACE (2014) propone las siguientes dimensiones de calidad del servicio educativo:

D1: Dirección Institucional: Hace referencia a una visión en común para lo cual se ve reflejada en un proyecto educativo participativo (PEP), adecuado, incorporado y centrado en el mejoramiento del acto educativo. Así mismo el Proyecto Curricular (PC) evidencia altas perspectivas en correlación a las capacidades del alumno, la congruencia con el PEI, el DCN y los menesteres de la comunidad, claridad de sus funciones, coparticipación entre los actores educativos y por último el clima institucional positivo.

D2: Soporte al desempeño docente: implica los procesos que determina la Institución Educativa para guiar y dirigir el trabajo del docente en lograr las competencias de las diferentes áreas curriculares. Así mismo aplica las estrategias para reconocer las potencialidades y los menesteres del profesor. Por lo tanto, en esta dimensión se evalúan las tareas pedagógicas acorde con las competencias que se va a desarrollar en las distintas áreas curriculares vinculadas a las expectativas de los estudiantes. Por último, se implementa el monitoreo y acompañamiento de manera permanente en el rendimiento laboral del educador.

D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad: comprende en gesticular la cooperación con la familia y la comunidad en las actividades académicas y fortalecer el compromiso y la identidad del escolar con su entorno. Por ende, esta dimensión permite evaluar los mecanismos de comunicación con las familias, para brindarle información del avance de sus aprendizajes del estudiante. Así mismo se aplica estrategias para interrelacionarse de manera permanente entre docentes, padres y sociedad en general.

D4: Uso de la información: comprende la información o datos conseguida a través de la evaluación y monitoreo, así mismo se identifican que dificultades pueda tener las competencias concebidas, se desarrolla actividades para el mejoramiento de la enseñanza-aprendizaje. Por ello esta dimensión implica los siguientes aspectos: la efectividad en el apoyo a los profesores y estudiantes, en rol a los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje,

coparticipación del agente educativo en la institución y por último la implementación de los planes de mejora.

D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje: implica un conjunto de recursos (enseñanza-aprendizaje), para potenciar aquellas capacidades y habilidades que respondan a los menesteres del alumno y educadores, normas de seguridad externo del centro educativo. Por ende, esta dimensión abarca los siguientes aspectos: buenas condiciones de la infraestructura, equipamiento con alta tecnología, materiales en cantidades con la finalidad de ser la base de proceso educativo y el potenciamiento de los aprendizajes establecidos en el currículo institucional.

1.3.2.4. Características de la calidad de servicio

Según Martell (2014) sus características principales son:

- Es un factor fundamental para cumplir con las expectativas de los usuarios, de modo que se pueda realizar un proceso de reconocimiento y fidelización.
- Busca la mejora constante de las actividades que se desarrollan dentro de la institución.
- Está inmersa dentro de la gestión de las instituciones educativas, por lo tanto, influye en los diversos procesos institucionales, administrativos, de gerencia u operativos, las cuales se definen previamente en un conjunto de normas, reglas y principios institucionales que buscan regular y guiar el desarrollo de estos procesos en relación tanto a forma de ejecución y resultados a conseguir.
- Busca lograr que el conjunto de actividades instituciones que se desarrollan para brindar el servicio formativo a los estudiantes sean conducidos de forma óptima, se relacionen entre ellas, de modo que el desarrollo de cada una de ellas permita a la institución alcanzar los objetivos y metas establecidas, la superación constante, así como la satisfacción de los usuarios.
- Se relaciona directamente con los procesos de evaluación, es decir, no se puede hablar de calidad si no se desarrolla un monitoreo y control de los procesos desarrollados y la revisión de los resultados alcanzados, ya que sin ella no se podrá verificar si la institución desarrolla su actividad acorde a lo previsto.

1.3.2.5. Perspectivas de la calidad de servicio

Según Quispe (2015) la búsqueda de la calidad de servicio se sustenta en las siguientes perspectivas:

-La utilización de los recursos: donde la calidad se comprende con el uso racional y eficiente de los recursos con los que cuenta la institución, como lo son el recurso humano, el recurso económico y el recurso material. Así mismo, se habla de calidad al hacer referencia a la adquisición de todos aquellos elementos vigentes tecnológicamente que permitan relacionar de forma óptima los avances tecnológicos a la actividad institucional.

-El logro de resultados: donde la calidad se ve reflejada cuando la institución alcanza cada una de las metas y los objetivos que se trazó inicialmente. Si bien se establecen objetivos en cuanto a la ejecución de procesos y al desempeño de los docentes, el resultado más importante que desea alcanzar la institución está referida al nivel de aprendizaje que alcance el estudiante, es decir, si el estudiante desarrolla un alto nivel de aprendizaje, se considera que la institución educativa brinda un servicio de calidad.

-Desarrollo de cambios y valor agregado: donde el termino calidad hace referencia a aquel elemento adicional en el servicio que se le ofrece al estudiante y que lo diferencia del servicio ofrecido por otras instituciones educativas, tales como un mayor nivel de conocimientos, un mayor desarrollo de capacidades, etc.,

-Cumplimiento de normas y reglamentos: donde el término calidad hace referencia a la disposición de la institución por cumplir estrictamente el conjunto de normas, leyes reglamentos que instituciones con una autoridad determinan en relación a como se debe brindar el servicio educativo.

-La búsqueda de la perfección y méritos: donde el término calidad hace referencia a iniciativa de la institución por buscar siempre la perfección y la superación tanto en el desarrollo de sus procesos como en el logro de sus resultados.

-Satisfacción de los usuarios: donde la calidad hace referencia a que la institución busca brindar al servicio ofrecido el conjunto de características que son importantes para el usuario, en términos de eficiente, de plazos,

infraestructura, etc., de modo que cada usuario que haga uso del servicio se sienta completamente satisfecho con el mismo,

1.3.2.6. Enfoque teórico de la calidad de servicio

Según Jiménez (2011) la búsqueda de la calidad del servicio educativo se sustenta en la Nueva Teoría de la Educación; que para el autor es de naturaleza sistémica no-lineal y de prototipos educativos que están encaminado al servicio, la responsabilidad social y por último el desarrollo de individuo. La nueva teoría tiene como finalidad la creación del valor social-afectivo en la cimentación educativa. Así mismo las brechas en el aprendizaje a las que esta teoría brinda es poder determinar el desarrollo de los hábitos de aprendizaje reflexivo; acrecentar las actividades de asignación; cuidar la comunicación asertiva con los demás; tener empatía para darle resolución a las diversas situaciones sociales; crear valor en el sistema educativo para el bienestar común.

Para esto, se establece la necesidad de la participación y búsqueda de la calidad constante por parte de todos los agentes educativos.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Conveniencia

Este estudio tuvo conveniencia en realizar este tipo de estudio debido a la observación de dificultades en cuanto a la inadecuada gestión escolar que se ve en la institución educativa y tiene relación con la calidad del servicio, algunos administrativos tienen problemas y no realizan bien su trabajo es por ello que se quiere brindar aportes en donde el personal implicado tome conciencia de la mala imagen que están ofreciendo, es por ello que al finalizar podemos brindar las conclusiones y sugerencia debido a que se estudió de manera descriptiva como se ha ido desarrollando la gestión escolar y como esta variable se relaciona con la calidad del servicio que brinda la institución en beneficios de los estudiantes y padres de familias.

1.5.2 Relevancia social

Los beneficiarios directos de esta investigación fueron los docentes y los indirectos los estudiantes y padres de familias, ya que conociendo la relación existente entre la gestión escolar y la calidad del servicio se formuló las recomendaciones para mejorar la calidad de servicio, procesos académicos, los servicios de apoyo y los resultados e impacto, todo esto se reflejará en una mejor gestión escolar en beneficio de los agentes educativos que pertenecen a la sociedad.

1.5.3. Implicancias prácticas

El estudio de las variables que se investigó tiene una utilidad práctica debido a que mediante los resultados que se obtuvieron en la investigación se pudo determinar las conclusiones del estudio en función a los objetivos planteados y por otro lado también fue la base y sustento para formular la propuesta de mejora.

1.5.4 Valor teórico

Este trabajo científico tiene relevancia teórica debido a que se ha buscado información de fuentes confiables acerca de las variables de estudio de tesis, artículos científicos, libros etc. La información citada en estilo APA y respetando los derechos del autor.

1.5.5 Unidad metodológica

Los instrumentos planteados para la evaluación de la gestión escolar y la calidad del servicio pueden ser aplicados por otros investigadores en diferentes contextos educativos a nivel de educación básica, debido a que dichos instrumentos tienen un respaldo de validez mediante juicio de expertos y una confiabilidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar es la relación que existe entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Determinar la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

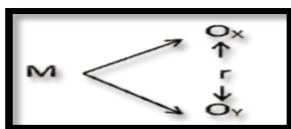
Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En este estudio de acuerdo al tipo de investigación es no experimental debido a que no se realiza ningún tipo de manipulación a las variables y en forma pertinente se ha eligió el diseño descriptivo correlacional, ya que busca analizar la realidad en la cual se encuentra el problema y hacer un análisis de relación.

El diseño que corresponde al trabajo de investigación es el descriptivo correlacional; en estos diseños lo que se busca es describir las variables de estudio para luego analizar la relación existente entre ellas (González, 2011). Este tipo de relación fue descriptivo correlacional se emplea cuando se obtiene valores para las variables que desea estudiar para luego ser analizadas y relacionándolas entre sí. El esquema del diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Variable X: Gestión escolar

O₂ = Variable Y: Calidad del servicio

r= Relación entre las variables estudiadas

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable X: Gestión escolar

Dimensiones

D1: Gestión institucional

D2: Gestión pedagógica

D3: Gestión administrativa

Variable Y: Calidad del servicio

Dimensiones

D1: Dirección Institucional

D2: Soporte al desempeño docente

D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad

D4: Uso de la información

D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje

2.2.2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión escolar	Alarcón (2013) es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan logros objetivos educativos a nivel nacional e internacional. Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros.	La gestión escolar se evaluó mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de tiempo y canales de comunicación ▪ Comisiones de trabajo ▪ Manual de funciones ▪ Reglamento interno y organigrama 	Escala de intervalo
			D2: Gestión pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientación educativa tutorial. ▪ Enfoque de evaluación ▪ Actualización docente ▪ Estilo de enseñanza ▪ Relación con estudiantes. ▪ Planes y programas 	
			D3: Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presupuesto económico ▪ Distribución de tiempos y jornadas ▪ Administración de recursos 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Martell (2014) indica que la calidad de servicio referida al acto educativo alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos. Por otro lado, la calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, es una política de desarrollo organizacional y una forma de aplicar principios pedagógicos que perfeccionen la educación en todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles.	La Calidad del servicio fue evaluada mediante un cuestionario de opinión que se elaboró considerando las dimensiones.	D1: Dirección Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construir participativamente el proyecto educativo ▪ Proyecto curricular que responde a altas expectativas ▪ Estilo de liderazgo ▪ Participativo 	Escala de intervalo
			D2: Soporte al desempeño docente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo docente idóneo y con mecanismos de soporte continuo ▪ PCIE con programaciones curriculares pertinentes y coherentes para lograr competencias ▪ Desarrollo de acciones pedagógicas para desarrollar las competencias esperadas. 	
			D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo organizado con las familias para desarrollar estrategias colaborativas. ▪ Se implementan estrategias de trabajo colaborativo que potencien la interacción escuela-familia-comunidad 	
			D4: Uso de la información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genera y analiza información sobre la organización institucional y el desempeño de cada uno de los actores de nuestra comunidad educativa ▪ Se implementan mejoras institucionales y evaluamos su efectividad para lograr 	

				los resultados esperados.	
			D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se gestiona contar con infraestructura y recursos suficientes para el aprendizaje ▪ Se gestiona y genera mecanismos para mantener y mejorar la infraestructura y recursos para el aprendizaje 	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población Muestral.

Se entiende por población el "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". (Arias, 2006. p. 81). Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio".

La población de estudio, en este trabajo de investigación estuvo compuesta por 20 docentes de la institución educativa "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Docentes	Docentes de la institución educativa "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.		
	Femenino	Masculino	Total
Nombrados	5	5	10
Contratados	4	6	10
Total			20

2.3.2 Muestra

Se entiende por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Ob. cit. p. 83). Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

La muestra estuvo conformada por 20 docentes de la institución educativa "Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco" de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

El muestreo es censal debido a que al tamaño de la población y la muestra es la misma cantidad por ser pequeña.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se emplearon durante el desarrollo del presente trabajo de investigación fue:

Técnica de la encuesta

Según Carrasco (2009) la define como la técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos se utilizó como instrumentos el cuestionario para evaluar la gestión escolar y cuestionario para evaluar la calidad del servicio.

2.4.3 Validez del instrumento

La validez: Es conveniente trabajar con instrumentos estandarizados, válidos y confiables.

Es por ello que en este trabajo de investigación se ha visto por conveniente buscar instrumentos de tesis ya aplicados por lo tanto ya cuenta con validez y confiabilidad.

Para el cuestionario sobre gestión escolar fue de la tesista Meza (2014). Tesis: Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas–Huancavelica.

FICHA TÉCNICA 1			
Instrumento	CUESTIONARIO	SOBRE	GESTIÓN EDUCATIVA
Dirigido a	40 docentes		
Dimensiones a evaluar	D1: Gestión institucional. 6 ítems D2: Gestión pedagógica. 6 ítems D3: Gestión administrativa. 6 ítems D4: Gestión comunitaria. 6 ítems		
Número total de Ítems	24 ítems		
Criterios de valoración	Si = 2 puntos A veces = 1 punto No = 0 puntos		
Categorización	Deficiente [0-16> Regular [16-32> Bueno [32-48]		
Procedencia de los sujetos muestrales	Instituciones Educativas de la red Córdova, Huaytará.		
El Coeficiente de Alfa de Cronbach	$\alpha = 0.921$		
Validadores	Dr. Ordoñez Álvarez, Jorge Marcial Dra. Phun Pat, Inés Cecilia Dr. Yallico Calmett, Ramiro Madonio Dr. Legua Anyarin, Víctor Eladio Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro		

Para el cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio fue de la tesista Ramos (2016). Tesis: Habilidades gerenciales del director y gestión de la calidad del servicio en instituciones educativas de Ica, 2015.

Ficha técnica N°02

<input checked="" type="checkbox"/> Nombre del instrumento:	<input checked="" type="checkbox"/> Cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio educativo
<input checked="" type="checkbox"/> Autora	<input checked="" type="checkbox"/> Ramos Córdova Gabriela Olivia
<input checked="" type="checkbox"/> Forma de administración	<input checked="" type="checkbox"/> Individual
<input checked="" type="checkbox"/> Duración	<input checked="" type="checkbox"/> Aproximadamente 30 minutos
<input checked="" type="checkbox"/> Ámbito de aplicación	<input checked="" type="checkbox"/> Docentes
<input checked="" type="checkbox"/> Finalidad	<input checked="" type="checkbox"/> Determinar el nivel de gestión de la calidad del servicio educativo
<input checked="" type="checkbox"/> Características	<input checked="" type="checkbox"/> El instrumento consta de 30 ítems con opciones de respuestas de siempre (2 punto), a veces (1 punto) y nunca (0 puntos)
<input checked="" type="checkbox"/> Dimensiones a evaluar	<input checked="" type="checkbox"/> Se evaluó las siguientes dimensiones: D1: Dirección Institucional (6 ítems) D2: Soporte al desempeño docente (6 ítems) D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad (6 ítems) D4: Uso de la información (6 ítems) D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje (6 ítems)
<input checked="" type="checkbox"/> Confiabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> La confiabilidad se calculó en una prueba piloto aplicando el estadístico denominado Alfa de Cronbach. obteniendo como coeficiente 0,920 mayor a 0,8
<input checked="" type="checkbox"/> Validez	<input checked="" type="checkbox"/> El presente instrumento, fue elaborado correctamente para ser comprendido de manera fácil por el administrado. Por tanto su validez se realizó a través de la aprobación del asesor etodólogo designado por la Universidad "César Vallejo".

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

Este trabajo de investigación ha usado instrumentos ya validados de autores con grado (ver anexo 4)

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS-22 para analizar y procesar los datos estadísticos, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel 2016 data donde se encuentren todos los códigos de los sujetos muestrales.

Una vez obtenidos los datos se ha procedido a su análisis de acuerdo a los siguientes pasos:

Codificación. - La información fue seleccionada y se generaron códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

Calificación. - Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

Tabulación de datos. - En este proceso se elaboró una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitirán conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.

Elaboración de las pruebas estadísticas: Para la determinación del coeficiente de correlación se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, cuyos resultados muestran que los datos difieren de la distribución normal con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

Discusión de los resultados: Finalmente después las etapas anteriores mencionadas se llevó a cabo la discusión mediante la triangulación del marco teórico, los antecedentes y los resultados, obtenidos.

2.6 Aspectos éticos

En la investigación que se llevó a cabo se consideró los siguientes aspectos éticos:

Se citó a los autores que contribuyeron con información importantes para el sustento teórico de las variables y su mayor comprensión, de esta manera se respetará la propiedad intelectual.

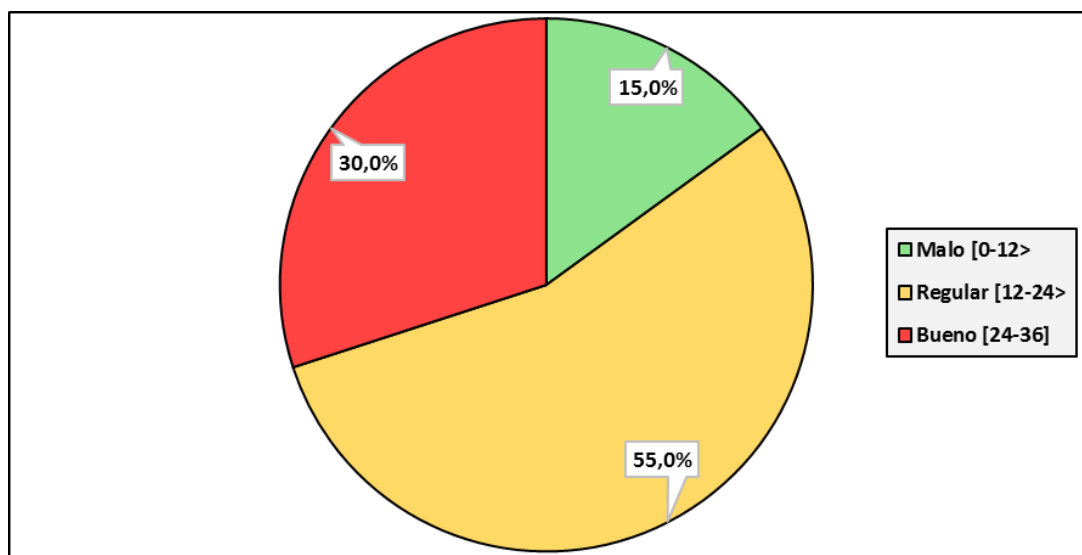
Se protegió la identidad de los participantes que colaboraron con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, para lo cual la investigadora asignó un código de identificación.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-12>	3	15,0%
Regular [12-24>	11	55,0%
Bueno [24-36]	6	30,0%
Total	20	100%
Media aritmética	19,40	

Figura 1: Gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

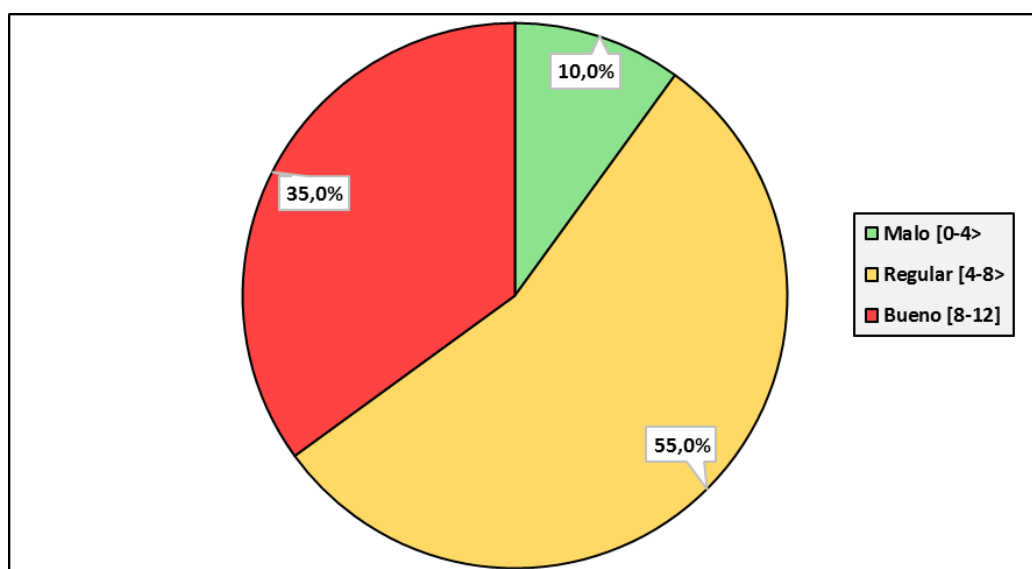


Interpretación: En la tabla N° 1 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe una mala gestión escolar, el 55,0% (11) un nivel regular y el 30,0% (6) encuestados manifiestan que existe una buena gestión escolar. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 19,40 la cual permite señalar que existe un nivel regular de gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 2: Gestión institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	2	10,0%
Regular [4-8>	11	55,0%
Bueno [8-12]	7	35,0%
Total	20	100%
Media aritmética	6,55	

Figura 2: Gestión institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

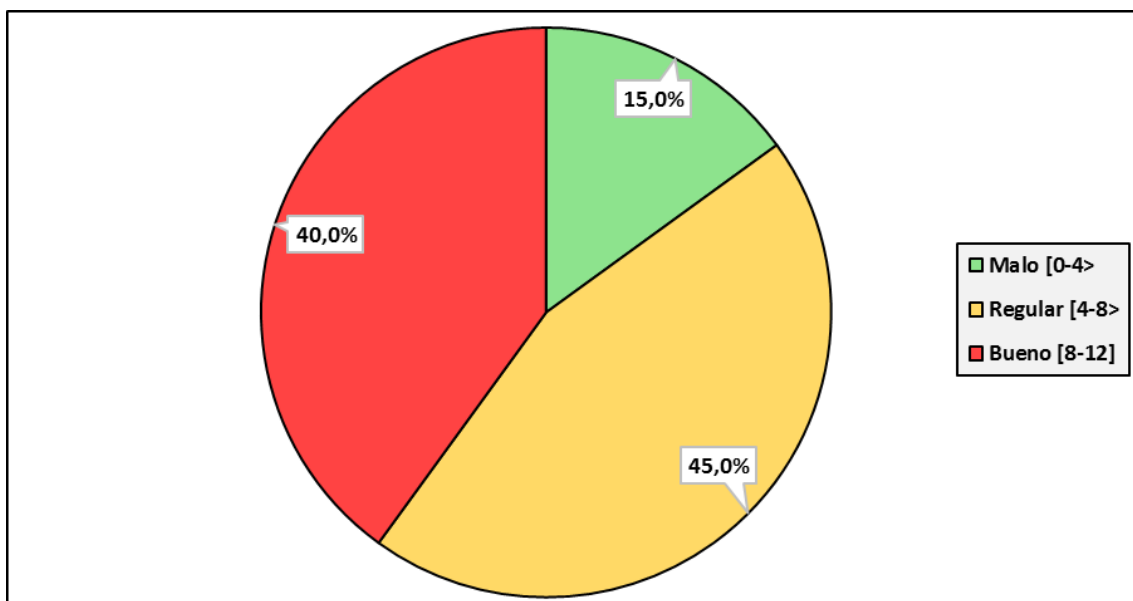


Interpretación: En la tabla N° 2 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe una mala gestión institucional, el 55,0% (11) un nivel regular y el 35,0% (7) encuestados manifiestan que existe una buena gestión institucional. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,55 la cual permite señalar que existe un nivel regular de gestión institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Nuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 3: Gestión pedagógica en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	3	15,0%
Regular [4-8>	9	45,0%
Bueno [8-12]	8	40,0%
Total	20	100%
Media aritmética	6,90	

Figura 3: Gestión pedagógica en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

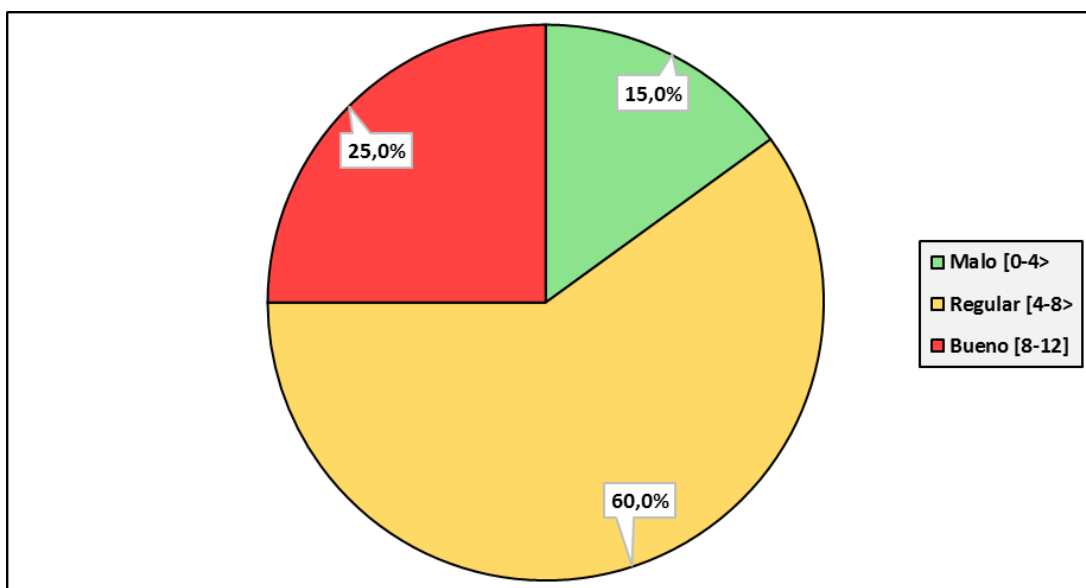


Interpretación: En la tabla N° 3 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz De Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe una mala gestión pedagógica, el 45,0% (9) un nivel regular y el 40,0% (8) encuestados manifiestan que existe una buena gestión pedagógica. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,90 la cual permite señalar que existe un nivel regular de gestión pedagógica en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 4: Gestión administrativa en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	3	15,0%
Regular [4-8>	12	60,0%
Bueno [8-12]	5	25,0%
Total	20	100%
Media aritmética	5,95	

Figura 4: Gestión administrativa en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

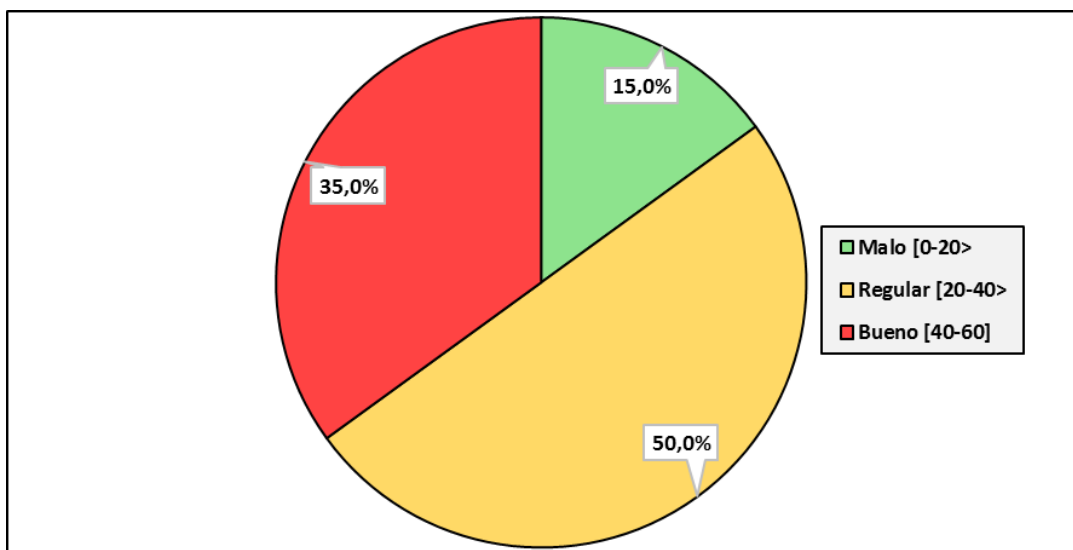


Interpretación: En la tabla N° 4 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario para evaluar la gestión escolar en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe una mala gestión administrativa, el 60,0% (12) un nivel regular y el 25,0% (5) encuestados manifiestan que existe una buena gestión administrativa. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 5,95 la cual permite señalar que existe un nivel regular de gestión administrativa en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 5: Calidad de servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Oroscó” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-20>	3	15,0%
Regular [20-40>	10	50,0%
Bueno [40-60]	7	35,0%
Total	20	100%
Media aritmética	32,85	

Figura 5: Calidad de servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Oroscó” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

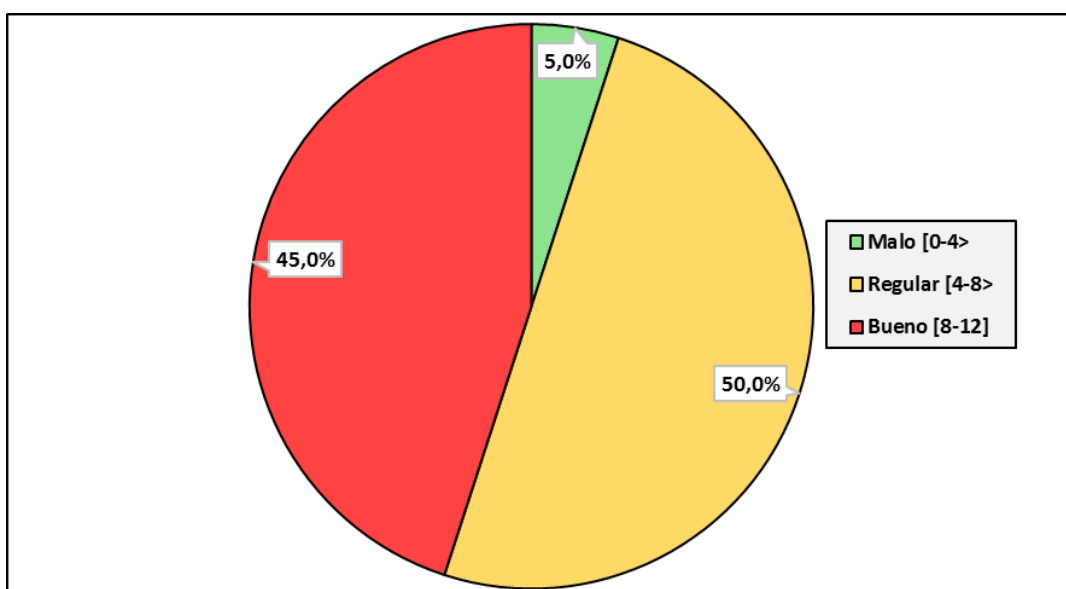


Interpretación: En la tabla N° 5 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Oroscó” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe una mala calidad de servicio, el 50,0% (10) un nivel regular y el 35,0% (7) encuestados manifiestan que existe una buena calidad de servicio. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 32,85 la cual permite señalar que existe un nivel regular de calidad de servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Oroscó” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 6: Dirección institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	1	5,0%
Regular [4-8>	10	50,0%
Bueno [8-12]	9	45,0%
Total	20	100%
Media aritmética	6,60	

Figura 6: Dirección institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

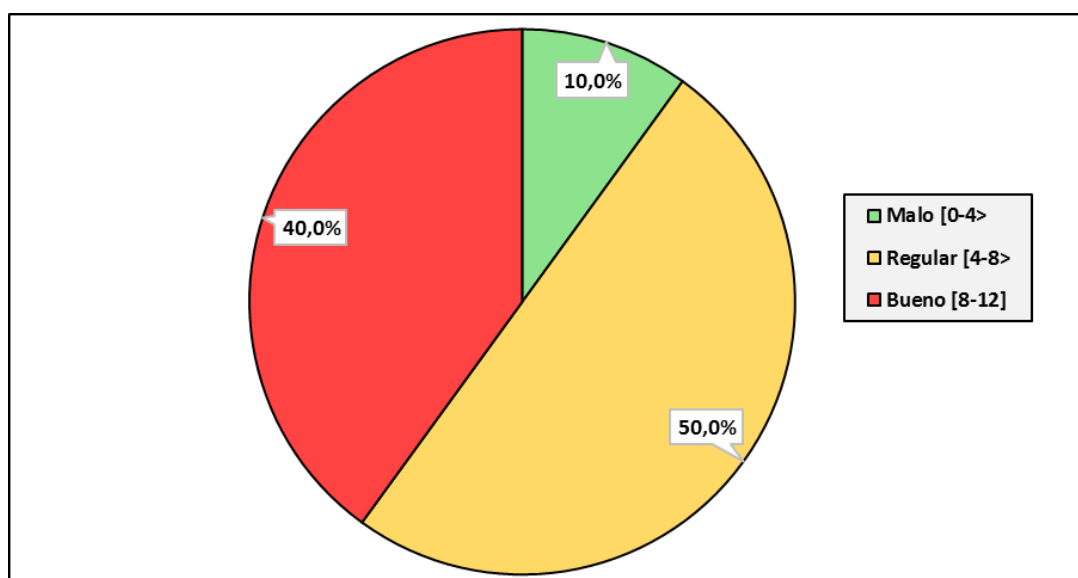


Interpretación: En la tabla N° 6 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 5,0% (1) encuestado manifiesta que existe una mala dirección institucional, el 50,0% (10) un nivel regular y el 45,0% (9) encuestados manifiestan que existe una buena dirección institucional. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,60 la cual permite señalar que existe un nivel regular de dirección institucional en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 7: Soporte al desempeño docente en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	2	10,0%
Regular [4-8>	10	50,0%
Bueno [8-12]	8	40,0%
Total	20	100%
Media aritmética	7,10	

Figura 7: Soporte al desempeño docente en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

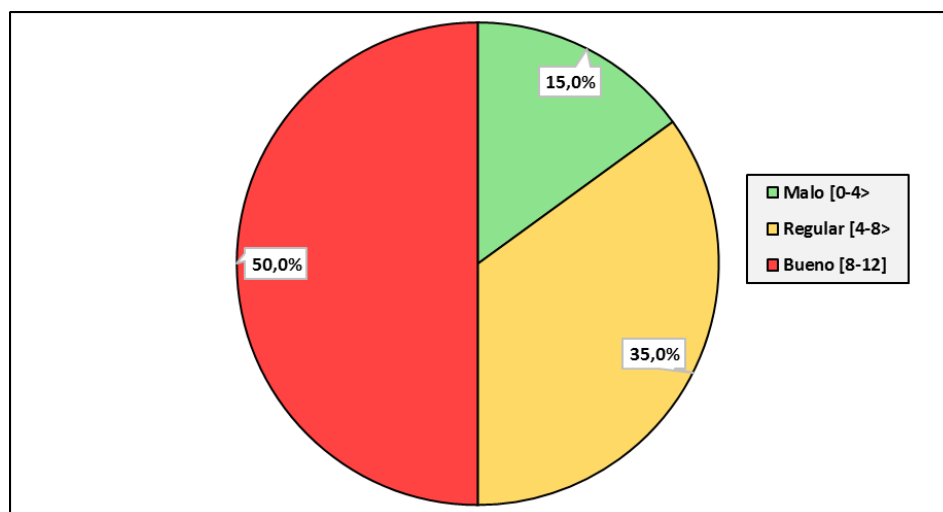


Interpretación: En la tabla N° 7 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 10,0% (2) encuestados manifiestan que existe un mal soporte al desempeño docente, el 50,0% (10) un nivel regular y el 40,0% (8) encuestados manifiestan que existe un buen soporte al desempeño docente. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,60 la cual permite señalar que existe un nivel regular de soporte al desempeño docente en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 8: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	3	15,0%
Regular [4-8>	7	35,0%
Bueno [8-12]	10	50,0%
Total	20	100%
Media aritmética	7,05	

Figura 8: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

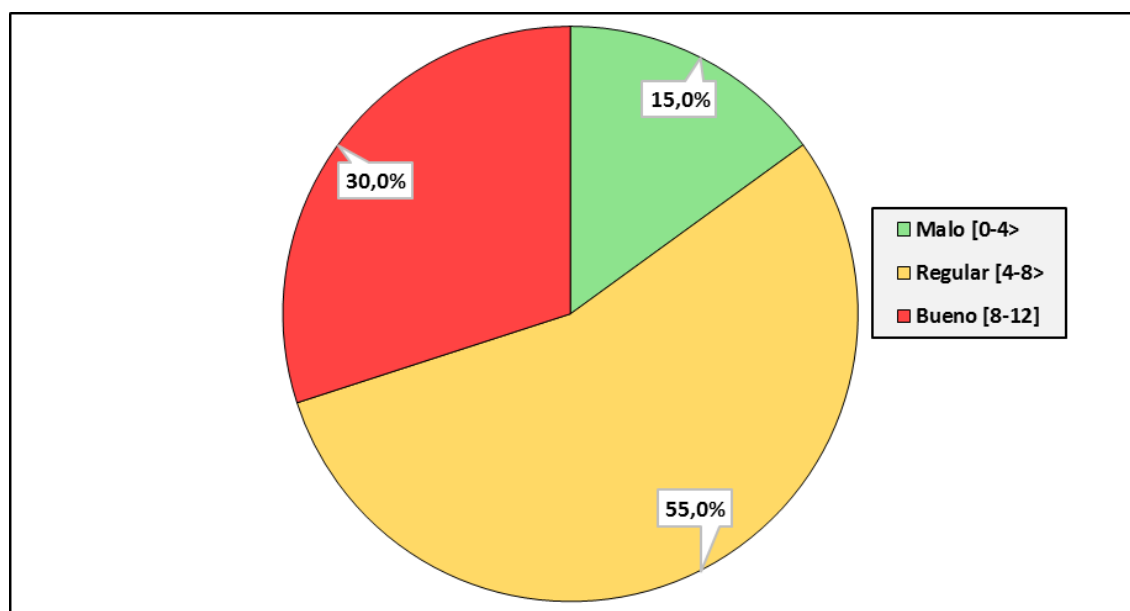


Interpretación: En la tabla N° 8 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que el trabajo conjunto con las familias y la comunidad es malo, el 35,0% (7) un nivel regular y el 50,0% (8) encuestados manifiestan que el trabajo conjunto con las familias y la comunidad es bueno. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 7,05 la cual permite señalar que el trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 9: Uso de la información en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	3	15,0%
Regular [4-8>	11	55,0%
Bueno [8-12]	6	30,0%
Total	20	100%
Media aritmética	6,05	

Figura 9: Uso de la información en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

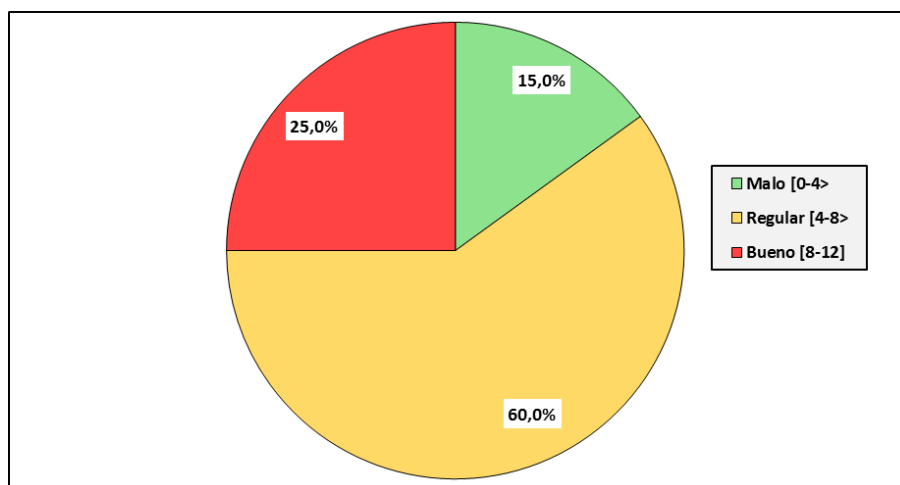


Interpretación: En la tabla N° 9 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que existe un mal uso de la información, el 55,0% (11) un nivel regular y el 30,0% (6) encuestados manifiestan que existe un buen uso de la información. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,05 la cual permite señalar que el uso de la información es regular en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 10: Infraestructura y recursos para el aprendizaje en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Categoría	f(i)	h(i)
Malo [0-4>	3	15,0%
Regular [4-8>	12	60,0%
Bueno [8-12]	5	25,0%
Total	20	100%
Media aritmética	6,05	

Figura 10: Infraestructura y recursos para el aprendizaje en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.



Interpretación: En la tabla N° 10 se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario sobre gestión de la calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, en la cual se pudo observar que el 15,0% (3) encuestados manifiestan que la infraestructura y recursos para el aprendizaje son malos, el 60,0% (12) un nivel regular y el 25,0% (5) encuestados manifiestan que la infraestructura y recursos para el aprendizaje son buenas. Finalmente se logra obtener una media aritmética de 6,05 la cual permite señalar que la infraestructura y recursos para el aprendizaje presentan un nivel regular en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho.

Tabla 11. Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra											
	D1: Gestión institucional	D2: Gestión pedagógica	D3: Gestión administrativa	Vx: GESTIÓN ESCOLAR	D1: Dirección Institucional	D2: Soporte al desempeño docente	D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	D4: Uso de la información	D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Vy: CALIDAD DEL SERVICIO	
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Parámetros	Media	6,5500	6,9000	5,9500	19,4000	6,6000	7,1000	7,0500	6,0500	6,0500	32,8500
normales ^{a,b}	Desviación estándar	2,0641	1,9974	1,9861	5,4134	2,1126	2,3147	2,6452	2,5644	2,3050	10,0014
Máximas	Absoluta	,186	,270	,151	,134	,196	,117	,192	,194	,113	,166
diferencias	Positivo	,091	,147	,134	,111	,128	,117	,110	,093	,113	,112
extremas	Negativo	-,186	-,270	-,151	-,134	-,196	-,117	-,192	-,194	-,110	-,166
Estadístico de prueba		,186	,270	,151	,134	,196	,117	,192	,194	,113	,166
Sig. asintótica (bilateral)		,067 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,042 ^c	,200 ^{c,d}	,051 ^c	,046 ^c	,200 ^{c,d}	,149 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Fuente: Data de resultados.

Interpretación: De los resultados en la tabla 11, un nivel crítico (significación asintótica bilateral =p) en todos los casos son menores a 0.05 en los puntajes de la variable *gestión escolar* y la *calidad del servicio*; no se acepta la hipótesis de normalidad y se concluye que los datos difieren de la distribución normal (test de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia al 5%). Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman con el fin de determinar si las variables se relacionan.

Tabla 12: Correlación entre las dimensiones de la variable gestión escolar y la variable calidad del servicio.

Correlaciones			Vy: CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	Vx: GESTIÓN ESCOLAR	Coeficiente de correlación	,770**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
	D1: Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,805**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
	D2: Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	,574**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	20
	D3: Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,688**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 12 se muestran los resultados sobre el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la variable X (Gestión escolar) y la variable Y (Calidad del servicio) y sus respectivas dimensiones.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la gestión escolar y la calidad del servicio es 0,770.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la gestión institucional y la calidad del servicio es 0,805.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio es 0,574.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es 0,688.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio.

Hi: Existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%:

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,770

Valor de P=0,000

Correlaciones

			Vx: Gestión escolar	Vy: Calidad del servicio
Rho de Spearman	Vx: Gestión escolar	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Vy: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,770 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio.

Hi: Existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,805

Valor de P=0,000

Correlaciones

			D1: Gestión institucional	Vy: Calidad del servicio
Rho de Spearman	D1: Gestión institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Vy: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,805 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio.

Hi: Existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,574

Valor de P=0,008

Correlaciones

			D2: Gestión pedagógica	Vy: Calidad del servicio
Rho de Spearman	D2: Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	20	20
	Vy: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,574 (correlación moderada y el significado bilateral obtenido es 0,008 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

A. Planteo de las hipótesis estadísticas:

H0: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Hi: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

B. Establecer el nivel de significancia:

Nivel de significancia 5%: $\alpha = 0.05$

C. Prueba de hipótesis seleccionada:

Prueba correlación Rho Spearman

D. Calculo estadístico:

Valor de Rho Spearman calculado = 0,688

Valor de P=0,001

Correlaciones

			D3: Gestión administrativa	Vy: Calidad del servicio
Rho de Spearman	D3: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Vy: Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

E. Conclusión:

El valor de Rho Spearman= 0,688 (correlación alta) y el significado bilateral obtenido es 0,001 valor que es inferior a la región crítica $\alpha = 0,05$; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

IV. DISCUSIÓN

La discusión de resultados elabora considerando tres aspectos los cuales fueron los resultados obtenidos, los antecedentes y la información considerada en el marco teórico.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018; ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,770 que indica que a una buena gestión escolar le corresponde una alta calidad del servicio, y viceversa.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos se tiene a Valderrama, N. (2015) quien en su investigación sostiene que la gestión escolar influye positivamente en la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015, de acuerdo a $R=0.930$, $R^2=0.864$ y una significatividad estadística de 0.000 probándose la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula, por lo tanto se concluyó que existe influencia del 86,4% entre las variables, por su parte Areche, V. (2013) sostiene que existencia de una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo ($r=77.4\%$, $\chi^2=126.546$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$; Inercia =72.2%). Además cabe resaltar que la dimensión de la gestión institucional más asociada a la calidad de servicio educativo resultó ser el liderazgo ($r=97.1\%$; $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$).

Lo señalado guarda relación con la información del marco teórico sustentada por Carrasco (2013) indica que la gestión escolar es la capacidad para cumplir con los logros de aprendizajes de la institución educativa. Las acciones están relacionadas a la planificación, asignación de recursos, evaluación permanente, desarrollo de los profesionales de la institución y por cierto, dar espacios para generación de comunidades de aprendizaje; con respecto a la otra variable según Martell (2014) indica que la calidad de servicio referida al acto educativo alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos. Por otro lado, la calidad en las instituciones educativas es una

filosofía basada en valores, es una política de desarrollo organizacional y una forma de aplicar principios pedagógicos que perfeccionen la educación en todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles.

Por otro lado, en relación a las hipótesis específicas se obtuvieron los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,805$.

En la hipótesis específica N°2; existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,574$.

En la hipótesis específica N°34; se señala que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,688$.

Se puede concluir señalando que existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

V. CONCLUSIONES

Primera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,770$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$ indica que existe relación directa entre la gestión escolar y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018. Es decir que a una buena gestión escolar le corresponde una buena calidad del servicio, y viceversa.

Segunda: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,805$ y el significado bilateral obtenido es 0,000 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$ indica que existe relación directa entre la gestión institucional y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018. Es decir que a una buena gestión institucional le corresponde una buena calidad del servicio, y viceversa.

Tercera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,574$ y el significado bilateral obtenido es 0,008 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$ indica que existe relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018. Es decir que a una buena gestión pedagógica le corresponde una buena calidad del servicio, y viceversa.

Cuarta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r=0,688$ y el significado bilateral obtenido es 0,001 valor que es inferior a la región crítica $\alpha= 0,05$ indica que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, 2018. Es decir que a una buena gestión

administrativa le corresponde una buena calidad del servicio, y viceversa.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Dirección Regional de Ayacucho, verificar que en las instituciones educativas de la región los docentes realizan un adecuado uso del tiempo para la enseñanza, si se utilizan de forma adecuada los canales de comunicación entre directores-docentes y si se forman de manera equitativa y democrática las comisiones de trabajo.
- A la UGEL Cangallo, se sugiere que promuevan actividades relacionadas al empleo de los reglamentos internos en las instituciones educativas, así como el respeto al organigrama funcional en la práctica pedagógica y la planificación de un equipo de evaluación acordes al enfoque educativo. Esto con el objetivo que se desarrollen actividades relacionadas a la gestión institucional.
- Al director de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, informar sobre las fuentes de ingresos de los recursos económicos, realizar balances económicos transparentes y a tiempo. También se recomienda desarrollar un proyecto curricular coherente con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de la institución, que se encuentre acorde a las altas expectativas sobre el desempeño de todos los estudiantes y que tenga como objetivo desarrollar un clima institucional de confianza y respeto.
- A los docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018, se les recomienda que asistan a talleres y cursos en los que desarrollen programaciones curriculares pertinentes y coherentes para el logro de competencias, así como el desarrollo de acciones pedagógicas. También se sugiere que se realicen proyectos donde los estudiantes puedan desarrollar y aplicar sus competencias para el desarrollo sostenible de la comunidad.

VII. REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín, Lima.
- Alhuay, M. (2017). “*Gestión Escolar y gestión de recursos humanos en los CEBAS de la UGEL 07 – San Borja, 2015*”. Perú. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Areche, V. (2013) *La Gestión institucional y la Calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación. Mención: Gestión de la Educación. UNMSM.
- Carrasco, A. (2013). *El discurso de los directores sobre la Gestión Escolar: de Administradores a Gestores en una Institución Educativa*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile; Santiago.
- De la O, J. (2014). *La gestión escolar*. Secretaria de Educación Pública, México.
- Del Cid, G. (2013) “*La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso departamento de Yoro*”. Honduras. Tesis de doctorado. Universidad Católica de Honduras.
- Flores, D. (2012). “*Gestión, Liderazgo y Valores en la Unidad Educativa Experimental FAE N° 1, de la Ciudad de Quito, durante el Año Lectivo 2010-2011*”. Tesis de la Universidad Técnica Particular de Loja; Ecuador.
- Fúnez, D. (2014). “*La gestión escolar y la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos*”. Honduras. Tesis de maestría. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

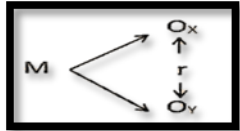
- Jiménez, C. (2011). *Nueva Teoría en la Educación*. (En línea). (Consultado el 12 de junio del 2018). Recuperado en: <https://www.gestiopolis.com/nueva-teoria-educativa/>
- Martell, P. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres; Lima.
- MINEDU (2011). *Manual de gestión para directores de instituciones educativas*. Lima, Perú. Primera Edición, Marzo 2011.
- Moscoso, V. (2013). *Gerencia académica y desarrollo institucional del Instituto Tecnológico ESCA y propuesta de un plan estratégico con fines de autoevaluación*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil; Ecuador.
- Najul, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 4, Nº 8, julio-diciembre, 23-35 Universidad de Carabob
- Quispe, M. (2015). *Relación entre Gestión de recursos TIC y Calidad del servicio en la Institución Educativa "Daniel Merino Ruiz" de La Tinguña-Ica, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Sede Ica.
- Ramírez, C. (2012). *La gestión educativa (GE) en la educación básica y media oficial de Manizales: Un análisis desde las teorías administrativas y organizacionales*. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.
- Ramírez, N. (2013). *Percepción de la calidad de servicio admitida por los usuarios en una institución en México*. México. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma.
- Ramos, G. (2016). *"Habilidades gerenciales del director y gestión de la calidad del servicio en instituciones educativas de Ica, 2015"*. Perú. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad*

- Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña".* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; Ecuador.
- SINEACE (2014) *Matriz de Evaluación de la Calidad de la Gestión de Instituciones de Educación Básica Regular*. Lima: IPEBA
- Secretaría de Estado de Educación de la República Dominicana (2009). *Gestión del director Gestión Escolar centrada en los aprendizajes*. 1a Ed. - Santo Domingo, República Dominicana.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos www.diazdesantos.es/ediciones.
- Sosa, P. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa.
- Valderrama, N. (2015). *"La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015"*. Perú. (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima.
- . Vergara, J. et. al. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Revista Electrónica de Investigación Educativa Volumen 13. Recuperado en: <http://redie.uabc.mx/redie/article/viewFile/274/438>) (1)

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, 2018.

Autora: Rosa Pariona Cayllahua.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: No experimental
¿Cuál es la relación que existe entre gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018	H(i): Existe relación positiva entre gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018 H(o): No existe relación positiva entre gestión escolar y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018	Variable X: Gestión escolar Variable Y: Calidad del servicio	Diseño: Descriptivo correlacional  <p>Donde: M = Muestra conformada por docentes. Ox = Gestión escolar. Oy = Calidad del servicio. r = Relación Población: 20 docentes de la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión pedagógica y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa</p>	<p>Analizar la relación que existe entre gestión institucional y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre gestión pedagógica y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa</p>	<p>Existe relación positiva entre gestión institucional y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Existe relación positiva entre gestión pedagógica y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Nuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Existe relación positiva entre gestión administrativa y calidad del servicio en la institución educativa</p>	<p>Dimensiones de la Variable X : Gestión escolar</p> <p>D1: Gestión institucional</p> <p>D2: Gestión pedagógica</p> <p>D3: Gestión administrativa</p> <p>D3: Gestión socio comunitaria</p> <p>Dimensiones de la variable Y:</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>D1: Dirección Institucional</p> <p>D2: Soporte al desempeño docente</p> <p>D3: Trabajo conjunto con las</p>	<p>Muestra: 20 docentes</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario sobre la gestión escolar y el cuestionario sobre calidad del servicio educativo</p> <p>Métodos de análisis de datos</p> <p>Para análisis de los datos obtenidos después que se apliquen los instrumentos se utilizara el paquete estadístico SPSS-22, y Excel para el análisis de frecuencias, tablas, y los coeficientes de correlación que existen entre las variables de estudio gestión de la calidad y relaciones interpersonales.</p>
---	--	--	---	---

<p>“¿Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión socio comunitaria y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018?</p>	<p>“Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión socio comunitaria y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p>	<p>“Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p> <p>Existe relación positiva gestión socio comunitaria y calidad del servicio en la institución educativa “Pedro Crisólogo Cárdenas Orosco” de Santa Cruz de Ñuñunhuaycco-Ayacucho, en el año 2018.</p>	<p>familias y la comunidad</p> <p>D4: Uso de la información</p> <p>D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje</p>	
---	--	---	---	--

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ESCOLAR

CODIGO N°:..... Especialidad:..... Institución Educativa.....

Nivel: Inicial ()

Primaria ()

Secundaria ()

Estimado docente, el presente cuestionario es anónimo, por lo tanto, se le solicita que responda con total sinceridad ya que su opinión permitirá conocer el nivel de gestión escolar en la institución donde labora y así poder plantear alternativas de mejora.

Indicaciones: Marque con una X en la opción que crea conveniente.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		
			Si	A veces	No
Gestión institucional	- Uso de tiempo y canales de comunicación	1. En la Institución Educativa se hace un adecuado uso del tiempo para la enseñanza de los estudiantes.			
		2. En la Institución Educativa se utilizan adecuadamente los canales de comunicación para informar al profesorado.			
	- Comisiones de trabajo	3. En la Institución Educativa se forman de manera equitativa y democrática las comisiones de trabajo.			
	- Manual de funciones	4. En la Institución Educativa se administra el trabajo de acuerdo al manual de organización y funciones.			
	- Reglamento interno y organigrama	5. En la Institución Educativa se emplea el reglamento interno para establecer los derechos y deberes de los actores educativos.			
		6. En la Institución Educativa se respeta el organigrama funcional en la práctica pedagógica.			
Gestión pedagógica	- Orientación educativa tutorial.	7. En la Institución Educativa se cuenta con un equipo dedicado a la orientación tutorial.			
	- Enfoque de evaluación	8. En la Institución Educativa se planifica en equipo la evaluación del educando de acuerdo a un enfoque educativo.			
	- Actualización docente	9. En la Institución Educativa se realiza por cada trimestre al menos una charla de actualización docente con temas curriculares y de especialidad.			
	- Estilo de enseñanza	10. En la Institución Educativa se asume un estilo de enseñanza que prioriza la construcción significativa de aprendizajes.			

	- Relación con estudiantes.	11. En la Institución Educativa se promueve las buenas relaciones entre docentes y estudiantes.			
	- Planes y programas	12. En la Institución Educativa se realiza reuniones para establecer los planes y programas educativos para el año escolar.			
Gestión administrativa	- Presupuesto económico	13. En la Institución Educativa se realizan balances económicos transparentes.			
	- Distribución de tiempos y jornadas	14. En la Institución Educativa se observa una buena distribución de los tiempos asignado a las labores administrativas.			
		15. En la Institución Educativa se distribuyen las jornadas al personal administrativo en función a las demandas educativas.			
	- Administración de recursos	16. En la Institución Educativa se administra adecuadamente los recursos económicos.			
		17. En la Institución Educativa se informan sobre las fuentes de ingresos de los recursos económicos.			
		18. La Institución Educativa se caracteriza por presentar sus balances a tiempo.			

Fuente: Adaptado de Meza (2014). Tesis: Influencia de la gestión educativa en la convivencia escolar de las instituciones educativas–Huancavelica

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Código:.....
...../...../.....

Fecha de aplicación:

Estimado docente:

A continuación se presenta un conjunto de ítems orientados a investigar la gestión de la calidad del servicio en la institución educativa. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerde que no hay preguntas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario permitirán realizar un diagnóstico de la calidad del servicio y formular planes de mejora.

Siempre (S)

A veces (AV)


Nunca (N)


DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTAS		
			Siempre (2)	A veces (1)	Nunca(0)
Dirección Institucional	Construir participativamente el proyecto educativo	1. En la I.E. se define participativamente la misión, visión, objetivos estratégicos y valores, tomando como eje la inclusión y el desarrollo de las competencias de los estudiantes.			
		2. Se traduce la visión institucional en un proyecto institucional que considera las características y necesidades de los estudiantes y de la comunidad.			
	Proyecto curricular que responde a altas expectativas	3. En la I.E. se desarrolla un proyecto curricular coherente con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores de la institución.			
		4. En la I.E. se desarrolla un proyecto curricular con altas expectativas sobre el desempeño de todos los estudiantes.			
	Estilo de liderazgo Participativo	5. En la I.E. existen mecanismos para asegurar que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre los roles, funciones y responsabilidades.			
		6. En la I.E. se implementan estrategias para desarrollar un clima institucional de confianza y respeto.			
Soporte al desempeño docente	Equipo docente idóneo y con mecanismos de soporte continuo	7. En la I.E. se cuenta con un equipo directivo que tiene conocimientos y habilidades adecuados para dar soporte pedagógico a los docentes.			
		8. En la I.E. se cuenta con docentes en cantidad suficiente y que tienen dominio del área y competencias pedagógicas adecuadas.			
	PCIE con programaciones curriculares pertinentes y coherentes para lograr competencias	9. En la I.E se cuenta con docentes que elaboran programaciones curriculares pertinentes al contexto local y a las necesidades educativas de los estudiantes.			
		10. En la I.E se cuenta con docentes que elaboran programaciones curriculares coherentes con el nivel de desempeño de los estudiantes			
	Desarrollo de acciones pedagógicas para desarrollar las competencias esperadas.	11. En la I.E se asegura que todos los estudiantes comprendan el propósito de cada sesión de aprendizaje y conozcan las expectativas sobre su desempeño.			
		12. En la I.E. se identifican los distintos niveles de desempeño de los estudiantes y se adecua las estrategias de intervención de la práctica pedagógica de acuerdo a sus necesidades.			

Trabajo conjunto con las familias y la comunidad	Trabajo organizado con las familias para desarrollar estrategias colaborativas.	13. En la I.E. se generan espacios para identificar conjuntamente con las familias las características y necesidades de los estudiantes.			
		14. En la I.E. se orienta y promueve para que las familias acompañen el proceso de aprendizaje de los estudiantes.			
		15. En la I.E. se implementan mecanismos para informar sobre los logros de aprendizaje de todos los estudiantes para la mejora de los mismos.			
	Se implementan estrategias de trabajo colaborativo que potencien la interacción escuela-familia-comunidad	16. En la I.E. se desarrollan actividades para que las familias y comunidad aporten desde su conocimiento y experiencia al desarrollo de las competencias de los estudiantes.			
		17. En la I. E. se realizan proyectos donde los estudiantes puedan desarrollar y aplicar sus competencias al desarrollo sostenible de la comunidad.			
		18. En la I. E. se establecen alianzas con instituciones de la comunidad que contribuyan a la formación integral y al bienestar de los estudiantes.			
Uso de la información	Genera y analiza información sobre la organización institucional y el desempeño de cada uno de los actores de nuestra comunidad educativa	19. En la I. E. se evalúa periódicamente los aspectos organizacionales, instrumentos de gestión y soportes pedagógicos en función del desempeño de los estudiantes.			
		20. En la I. E. se analizan los resultados de las evaluaciones del rendimiento escolar, para propiciar la reflexión en la comunidad educativa respecto al logro de aprendizajes de los estudiantes.			
		21. En la I. E. se generan mecanismos para que los diversos actores de la comunidad educativa conozcan información que permita tener una visión integral del desempeño institucional.			
	Se implementan mejoras institucionales y evaluamos su efectividad para lograr los resultados esperados.	22. En la I. E. se implementan mejoras institucionales haciendo uso eficiente de los recursos humanos y materiales.			
		23. En la I. E. se involucra a los diversos miembros de la comunidad educativa en la realización de las acciones de mejora de acuerdo con sus roles específicos.			
		24. En la I. E. se monitorean y evalúan las acciones de mejora/ plan de mejora para proponer los ajustes necesarios y definir prioridades de mejora.			
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Se gestiona contar con infraestructura y recursos suficientes para el aprendizaje	25. Se gestiona contar, de manera progresiva, con una infraestructura que responda a las necesidades educativas de todos los estudiantes.			
		26. En la I. E. se gestiona contar, de manera progresiva, con una infraestructura que responda a normas de seguridad y salubridad.			
		27. En la I. E. se implementa un plan de gestión de riesgo para la prevención y respuesta ante situaciones de emergencia y desastres.			
	Se gestiona y genera mecanismos para mantener y mejorar la infraestructura y recursos para el aprendizaje	28. En la I. E. se gestiona contar con equipamiento y material pedagógico pertinente a las necesidades de estudiantes y docentes.			
		29. En la I. E. se implementa un plan orientado a cuidar y mantener la infraestructura, equipamiento y material pedagógico.			
		30. En la I. E. se comunica periódicamente a la comunidad educativa sobre la administración y el uso de los recursos para optimizar el proceso de enseñanza – aprendizaje.			
		TOTAL			

Fuente: Ramos (2016). Tesis: Habilidades gerenciales del director y gestión de la calidad del servicio en instituciones educativas de Ica, 2015.

Anexo 3: Constancia de aplicación


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Dirección Regional de Educación de Ayacucho
Unidad de Gestión Educativa Local
Cangallo


Institución Educativa
Pedro Crisólogo Cárdenas Orozco
Santa Cruz de Nuñunhuaycco

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"


EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA PEDRO CRISOLOGO CARDENAS OROZCO DEL CENTRO POBLADO SANTA CRUZ DE NUÑUNHUAYCCO, DISTRITO DE MARIA PARADO DE BELLIDO, PROVINCIA DE CANGALLO Y REGIÓN AYACUCHO, EXPIDE LA PRESENTE:

CONSTANCIA DE TRABAJO DE INVESTIGACION

A la Prof. ROSA ALEJANDRA PARIONA CAYLLAHUA; identificada con DNI N° 47891731, docente de la Institución Educativa Secundaria Pedro Crisólogo Cárdenas Orozco con código modular N° 1162874 de la especialidad de Lengua y Literatura realizó su trabajo de investigación cuyo título es *"GESTION ESCOLAR Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PEDRO CRISOLOGO CARDENAS OROZCO DE SANTA CRUZ DE NUÑUNHUAYCCO – AYACUCHO 2018"*, a partir del 16 de abril hasta el mes de julio, con la participación activa de los actores educativos.

Se expide la presente constancia a petición de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Santa Cruz de Nuñunhuaycco, 17 de julio de 2018


DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AYACUCHO
UGEL CANGALLO
LE PEDRO CRISOLOGO CARDENAS OROZCO
Prof. Genaro Celso Ibarra
DIRECTOR (el)

Anexo 4: Data de resultados

Vx: GESTIÓN ESCOLAR

	D1: Gestión institucional						D2: Gestión pedagógica						D3: Gestión administrativa					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	0	2	0	1	2	2	2	2	2	0	1	1	1	2	1	1	2
2	2	1	1	2	1	1	0	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
3	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
4	2	1	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
5	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0
6	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
7	2	0	2	2	0	1	1	2	2	1	0	2	1	2	0	1	2	1
8	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	0	1	1	1	2	1	0	2	1	1	0	1	2	2
10	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1
11	2	2	1	2	0	1	1	1	2	1	0	2	1	0	2	1	2	1
12	0	1	1	0	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	0
13	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	0	1	2	1	1	1	1
14	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	0	1	0	1	2	2	1	2
15	1	2	1	2	2	0	2	1	1	2	1	1	2	1	2	0	2	1
16	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1
17	2	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1
18	0	1	1	2	2	1	0	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1
19	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	0
20	1	0	2	1	0	1	2	2	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1

Vy: CALIDAD DEL SERVICIO

	D1: Dirección Institucional						D2: Soporte al desempeño docente						D3: Trabajo conjunto con las familias y la comunidad						D4: Uso de la información						D5: Infraestructura y recursos para el aprendizaje						
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	2	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	0	0	0	2	1	1	2	1	2	1	
2	0	1	0	2	0	1	1	0	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	2	0	1	1	1	2	2	1	1	
3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1
4	2	1	1	0	1	1	2	0	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	0	0	1	0	1	
5	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	
6	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	
7	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	0	2	0	1	2	0	2	1	0	1	
8	2	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	0	2	1	2	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
9	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	1	
10	1	0	1	2	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0
11	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	0	1	
12	1	1	2	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	2	1	1	1	
13	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	0	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	0	
14	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	
15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	2	1	2	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1
16	1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1
17	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0

1 8	2	1	1	1	0	1	0	2	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	2	1	0	2	1	1	1	2	2	2	2	1
1 9	2	1	1	0	1	1	2	2	1	1	1	0	2	1	1	0	2	1	2	1	1	2	2	1	1	0	1	0	2	1
2 0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	1	0	1	0	1	2	0	1	0